



**CIRCULAR N°**

**Correlativo Interno N° AU08-2024-00279**

**ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO Y OTROS ASPECTOS CONTENIDOS EN LA LEY N°21.643 (LEY KARIN)**

**IMPORTE INSTRUCCIONES A LOS ORGANISMOS ADMINISTRADORES Y EMPRESAS CON ADMINISTRACIÓN DELEGADA Y MODIFICA LOS TÍTULOS II Y III DEL LIBRO III. DENUNCIA, CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INCAPACIDADES PERMANENTES, LOS TÍTULOS I Y II DEL LIBRO IV. PRESTACIONES PREVENTIVAS Y EL TÍTULO I DEL LIBRO V. PRESTACIONES MÉDICAS, TODOS DEL COMPENDIO DE NORMAS DEL SEGURO SOCIAL DE ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES DE LA LEY N°16.744**

La Superintendencia de Seguridad Social, en uso de las facultades que le confieren los artículos 2°, 3°, 30 y 38 letra d) de la Ley N°16.395, lo dispuesto en los artículos 12 y 72 de la Ley N°16.744 y las atribuciones encomendadas en el artículo 1° de la Ley N°21.643, conocida como “Ley Karin”, ha estimado pertinente impartir las directrices que los organismos administradores y las empresas con administración delegada deberán contemplar para otorgar a las entidades empleadoras adheridas o afiliadas, la asistencia técnica preventiva en materia de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, modificando para ello el Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley N°16.744.

La Superintendencia de Seguridad Social, previo al desarrollo técnico de la regulación en el citado Compendio, ha estimado necesario presentar los contenidos de esta circular de manera consolidada para facilitar su comprensión y explicar las materias que se instruirán.

## **I. ASPECTOS GENERALES**

Chile ha avanzado en el fortalecimiento de la normativa y el desarrollo de políticas públicas para la prevención y la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.

Así, con motivo de la ratificación el año 2023, del Convenio N°190 sobre la violencia y el acoso, así como la Recomendación N°206 que lo acompaña, y que fueron adoptados en la Conferencia del Centenario de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 2019, se ha producido un avance para la erradicación de la violencia y el acoso en el trabajo, y hacer efectivo el derecho fundamental a trabajar en un ambiente laboral seguro y saludable.

Consecuente con ello, el 7 de mayo de 2024, se publicó el Decreto N°2, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo para el período 2024-2028 y el 15 de enero del mismo año, se publicó la Ley N°21.643, con vigencia diferida a contar del 1° de agosto de 2024 que reemplazó el artículo 211-A del Código del Trabajo, encomendando a la Superintendencia de Seguridad Social, impartir las directrices que deben contemplarse por parte de las entidades administradoras de la Ley N° 16.744 en el ejercicio de la asistencia técnica a los empleadores para la elaboración e implementación del Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo; el diseño de un modelo para que los empleadores comuniquen a las personas trabajadoras los canales de denuncia de los incumplimientos de la prevención, investigación y sanción en estas materias, así como las instancias estatales para denunciar cualquier incumplimiento a la normativa laboral y para acceder a las prestaciones en materia de seguridad social, y en la entrega de atención psicológica temprana a las personas trabajadoras afectadas.

## **II. OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES EMPLEADORAS**

La Ley N°21.643 dispone en sus artículos 1° y 2°, las obligaciones que las entidades empleadoras deben cumplir en estas materias y que son las siguientes:

- Elaborar, implementar, difundir y sensibilizar el protocolo de prevención del acoso sexual, laboral, y violencia en el trabajo.
- Informar a las personas trabajadoras los canales de denuncia de los incumplimientos de la prevención, investigación y sanción del acoso sexual y laboral, y de las instancias estatales para denunciar cualquier incumplimiento a la normativa laboral y para acceder a las prestaciones de seguridad social.
- Proporcionar a la persona afectada atención psicológica temprana, a través de los programas que dispone el respectivo organismo administrador de la Ley N° 16.744.

### **1. Elaboración e implementación del Protocolo de Prevención del acoso laboral, sexual o la violencia en el trabajo**

En materia de prevención, lo primero que cabe señalar es que el artículo 184 del Código del Trabajo establece que “El empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, informando de los posibles riesgos y manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales”.

La citada norma legal consagra el deber general de protección que tiene el empleador de resguardar la vida y salud de los trabajadores. En virtud de dicho deber general, la entidad empleadora tiene la obligación de adoptar todas las medidas pertinentes para que el desarrollo de las labores no signifique al trabajador riesgo a su integridad física y psíquica, manteniendo las condiciones de higiene y seguridad adecuadas, y proporcionando los implementos necesarios para evitar accidentes y enfermedades profesionales, que garanticen una eficaz protección.

Por su parte, la Ley N°21.643 (Ley Karin), en materia de prevención, establece que la entidad empleadora deberá elaborar, implementar, difundir y sensibilizar entre las personas trabajadoras un protocolo para la prevención del acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo, con las medidas de prevención y otros elementos que se detallan en el número 2 siguiente.

El Protocolo es un instrumento para la gestión de la prevención de estos riesgos en los lugares de trabajo que debe ser elaborado por las entidades empleadoras y que en conjunto con el reglamento del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que establece las directrices del procedimiento de investigación de las denuncias y los instructivos de la Dirección Nacional del Servicio Civil dirigidos a las entidades empleadoras del sector público, constituirán las herramientas que contendrán las normas técnicas destinadas a erradicar o disminuir la violencia o el acoso en los lugares de trabajo.

La obligación de elaborar un Protocolo, aplica para todas las entidades empleadoras, tanto del sector público como privado.

- **Sector Privado:** La obligación se encuentra establecida en el artículo 211-A del Código del Trabajo.
- **Sector Público:** El nuevo artículo 14 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, impone la misma obligación señalada previamente a los organismos públicos de la Administración del Estado.

Adicionalmente, la Dirección Nacional del Servicio Civil, desde su rol rector en materia de buenas prácticas en gestión y desarrollo de las personas, así como, en buenas prácticas en relación a un entorno saludable de la vida funcionaria, hace necesario que sus normas e instructivos sean considerados en lo pertinente, en la asistencia técnica que entreguen los organismos administradores, quienes en su asesoría deberán dar cumplimiento siempre al contenido de los protocolos exigidos por la normativa legal.

Las municipalidades y otros organismos públicos que no pertenezcan a la Administración Central del Estado, podrán solicitar la asistencia técnica a los organismos administradores para la implementación del Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, sin perjuicio, de aplicar las normas pertinentes impartidas por el Servicio Civil.

**El Protocolo de Prevención del Acoso laboral, Sexual y Violencia en el Trabajo, está conformado por:**

- A) La política de prevención sobre el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, en concordancia con los principios de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo y de manera especial, con los contemplados por la OIT en el Convenio N° 190 sobre la violencia y acoso.
- B) Los contenidos mínimos del protocolo indicados en la Ley N°21.643.

A continuación, se desarrollan ambos aspectos:

#### **A) Política de prevención sobre el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo**

Esta debe contemplar el compromiso de la entidad empleadora con los principios de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, en lo pertinente y los principios para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo.

##### **A1) Principios de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo**

- a. Respeto a la vida e integridad física y psíquica de trabajadores y trabajadoras como un derecho fundamental

Se debe proteger efectivamente la dignidad y garantizar a todas las personas trabajadoras el respeto a su integridad física y psicosocial, incluidos ambientes laborales libres de discriminación, violencia y acoso.

- b. Desarrollo de un enfoque preventivo de la seguridad y salud en el trabajo, a través de la gestión de los riesgos en los entornos de trabajo

El enfoque de las acciones derivadas de esta Política será el de la prevención de los riesgos laborales por sobre la protección de estos, desde el diseño de los sistemas productivos y puestos de trabajo, priorizando la eliminación o el control de los riesgos en el origen o fuente, para garantizar entornos de trabajo seguros y saludables, incluyendo sus impactos en las dimensiones físicas, mentales y sociales de las personas trabajadoras.

- c. Equidad de género y diversidad

A través de este enfoque se reconoce que las personas trabajadoras pueden enfrentar riesgos laborales y de salud específicos debido a sus diferencias y expectativas sociales. Por lo tanto, la gestión preventiva y las políticas y programas de seguridad y salud en el trabajo deben abordar estas diferencias, asegurando el respeto y la promoción de medidas de prevención y protección adecuadas para abordar tales diferencias.

- d. Universalidad e inclusión.

Las acciones y programas que se desarrollen en el marco de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo favorecerán a todas las personas trabajadoras del sector público o privado, cualquiera sea su condición de empleo o modalidad contractual, sean estas dependientes o independientes, considerando, además, aquellas situaciones como: la discapacidad, el estado migratorio, la edad o la práctica laboral.

Dichas acciones serán aplicadas en todo lugar de trabajo en forma equitativa, inclusiva, sin discriminación alguna, aplicando el enfoque de género, diversidad y las diferencias étnicas y culturales.

- e. Participación y diálogo social

Se deben garantizar instancias y mecanismos de participación y de diálogo social a las personas trabajadoras y entidades empleadoras en la gestión, regulación y supervisión de la seguridad y salud en el trabajo.

- f. Mejora continua

Los procesos de gestión preventiva deberán ser revisados permanentemente para lograr mejoras en el desempeño de las instituciones públicas y privadas, así como de las normativas destinadas a la protección de la vida y salud de las personas trabajadoras.

En los lugares de trabajo se efectuarán revisiones periódicas respecto de sus programas preventivos, los que deberán contener metas e indicadores claros y medibles.

Los órganos de la administración del Estado, las entidades empleadoras y los organismos administradores del seguro de la ley N° 16.744 deberán adoptar las medidas que sean necesarias para dar cumplimiento a este principio.

- g. Responsabilidad en la gestión de los riesgos

Las entidades empleadoras serán las responsables de la gestión de los riesgos presentes en los lugares de trabajo, debiendo adoptar todas las medidas necesarias para la prevención de riesgos y la protección eficaz de la vida y salud de las personas trabajadoras de acuerdo con lo establecido en esta Política, sin perjuicio de la colaboración de las personas trabajadoras y sus representantes en la gestión preventiva.

Las empresas principales y usuarias deberán dar cumplimiento eficaz a su deber de prevención y protección en materia de seguridad y salud en el trabajo.

## **A2) Principios para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo**

### **a. Política de tolerancia cero**

Fomentar una cultura de respeto mutuo, donde cada persona trabajadora se sienta valorada y reconocida independientemente de su posición, género, orientación sexual, raza o creencias religiosas u otros aspectos indiciarios de cualquier discriminación.

### **b. Valores fundamentales**

Compromiso de crear un entorno de trabajo seguro donde todas las personas trabajadoras puedan realizar sus funciones sin miedo a sufrir violencia o acoso.

### **c. Participación y diálogo social**

Compromiso de fomentar un diálogo abierto entre las personas trabajadoras y empleadores, asegurando que los protocolos que abordan estos temas se elaboren en colaboración, con aportes de todas las partes interesadas.

La participación de las personas trabajadoras desde una construcción bipartita de entornos seguros y saludables sin violencia y con perspectiva de género. La participación de los trabajadores en las acciones que se definan en esta materia, se aborda en el número 6. Organización para la gestión del riesgo, de este capítulo.

Con todo, se debe hacer presente que las organizaciones sindicales, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 220 N°8 del Código del Trabajo, pueden formular planteamientos y peticiones, exigiendo su pronunciamiento, relativos al mejoramiento de los sistemas de prevención de riesgos laborales.

### **d. Eliminar o controlar el riesgo potenciando factores psicosociales protectores y promoviendo conductas empáticas y constructivas en los entornos de trabajo, incluidas aquellas conductas inciviles y el sexismo que pueden ser el preámbulo para la aparición del acoso o la violencia en el trabajo con perspectiva de género.**

## **B) Contenidos mínimos del Protocolo indicados en la Ley N°21.643**

La entidad empleadora deberá elaborar un Protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, el cual debe contener a lo menos, los siguientes elementos:

### **B1) Identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos psicosociales asociados con el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, con perspectiva de género.**

La entidad empleadora en la gestión de la prevención de los riesgos, debe considerar la violencia y el acoso, así como los riesgos psicosociales asociados.

Para tales efectos, debe identificar los factores de riesgos, incorporándolos en la matriz de riesgo para ser gestionados, mitigados o en su caso, corregidos, considerando la evaluación de los mismos, sin perjuicio de la utilización obligatoria del cuestionario CEAL-SM/SUSESO y de la gestión de sus resultados.

Lo anterior significa que aun cuando el resultado en dicho cuestionario sea de riesgo medio o bajo en la sub dimensión violencia en el trabajo, el empleador debe realizar el análisis necesario de los riesgos que posibilitan la violencia y el acoso en el trabajo, para su adecuada gestión preventiva.

Para la identificación de los peligros y los riesgos psicosociales asociados, se debe tener presente que las relaciones laborales deben basarse siempre en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de la persona y con perspectiva de género, siendo contrarias a la dignidad de las personas, **entre otras conductas**, las siguientes:

**-Acoso sexual:** *“entendiéndose por tal el que una persona realice, en forma indebida y por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. (Inciso 2° del art. 2 del Código del Trabajo).*

El acoso sexual implica entre otras conductas, insinuaciones sexuales no deseadas, solicitudes de favores sexuales u otra conductas verbales, no verbales o físicas de

naturaleza sexual, tales como comentarios sexuales, acercamientos físicos, caricias, abrazos, besos o intentos de realizarlas. La característica esencial del acoso sexual es que no es deseado ni aceptado por quien lo recibe, debiendo destacarse que la sola amenaza a cualquier aspecto asociado a la situación laboral del afectado no es tolerable.

**-Acoso laboral:** *“entendiéndose por tal toda conducta, que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio ya sea que se manifieste de una vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”.* (Inciso 2° del art. 2 del Código del Trabajo).

El acoso laboral, además de la agresión física, incluye el acoso psicológico, abuso emocional o mental, por cualquier medio, debiendo destacarse que la sola amenaza a cualquier aspecto asociado a la situación laboral del afectado no es tolerable.

**-Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral:** *“entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros”.* (Inciso 2° del art. 2 del Código del Trabajo). Por ejemplo: gritos o amenazas, uso de garabatos o palabras ofensivas, golpes, robos o asaltos en el lugar de trabajo, u otras conductas que resulten en lesión física, daño o muerte.

Se debe destacar que se trata de un deber del empleador proteger la salud y seguridad de sus trabajadores, circunstancia en que deben evaluarse potenciales incidentes que se pueden generar con ocasión de la relación laboral.

## **B2) Medidas para prevenir y controlar tales riesgos, con objetivos medibles, para controlar la eficacia de dichas medidas y velar por su mejoramiento y corrección continua**

Para prevenir y controlar los riesgos la entidad empleadora deberá medir sus riesgos psicosociales. Para tales efectos, la entidad empleadora debe identificar los factores de riesgos incorporándolos en la matriz de riesgo para ser gestionados, mitigados o corregidos, e implementar la evaluación de los mismos, sin perjuicio de la utilización obligatoria del cuestionario CEAL-SM/SUSESO y de la gestión de sus resultados.

Lo anterior significa que, aun cuando el resultado en dicho cuestionario sea de riesgo medio o bajo en la sub dimensión violencia en el trabajo, el empleador debe realizar el análisis necesario de los riesgos que posibilitan la violencia y el acoso en el trabajo, para su adecuada gestión preventiva.

Como consecuencia de la medición deberá evaluar los resultados e implementar medidas de mitigación o correctivas para la mejora continua del entorno laboral de acuerdo a las brechas detectadas. Por lo señalado, la entidad empleadora debe elaborar un programa de trabajo que se haga cargo de los riesgos psicosociales detectados e incorporados a su matriz de riesgos.

Dicho programa debe ser participativo e incorporar las acciones y/o actividades que se implementarán; precisando el plazo programado y el responsable de su ejecución.

Además, de evaluar el cumplimiento del programa de trabajo, debe analizar la eficacia de las medidas, y detectar acciones para la mejora continua de la gestión. Las acciones deben tener como objetivo erradicar y eliminar aquellas situaciones que puedan ocasionar acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo. En caso que no se puedan eliminar, se deben realizar acciones para mitigar sus efectos.

Estas medidas deben considerar la definición de objetivos controlables, propendiendo a su revisión y mejoramiento, debiendo para ello fijar plazos de análisis que eviten que su ajuste se realice como consecuencia de la ocurrencia de un hecho que dañe o amenace a las personas trabajadoras.

**B3) Medidas para informar y capacitar adecuadamente a las personas trabajadoras sobre los riesgos identificados y evaluados, así como las medidas de prevención y protección que deban adoptarse, con inclusión de los derechos y responsabilidades de las personas trabajadoras y los de la entidad empleadora**

En este contexto, las entidades empleadoras deben detectar las necesidades de capacitación para la promoción de un entorno laboral saludable. Con todo, dichas capacitaciones deben ser periódicas con el objetivo de propender a desarrollar una cultura de respeto al interior de los lugares de trabajo.

Asimismo, las entidades empleadoras deben difundir el protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo e informar a las personas trabajadoras sobre los riesgos identificados y evaluados, y de aquellas conductas o situaciones que pueden desencadenar acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo. Así como, de las medidas de prevención establecidas (las cuales deben ser conocidas y respetadas por todos los trabajadores).

Además, para los efectos de informar a las personas trabajadoras y prevenir los riesgos de las conductas de acoso y violencia, se deben desarrollar actividades de capacitación interna, en donde se aborden las medidas para reconocer las conductas que pueden constituir acoso laboral, y las formas de presentación del acoso sexual, su prevención, y los efectos en la salud de las mismas, así como, sobre las situaciones que no constituyen acoso o violencia laboral.

Las capacitaciones deberán considerar a todas las personas trabajadoras, incluidos gerentes y directivos y la información debe publicarse en los medios de que disponga (por ej. Páginas web, y otros). Las capacitaciones deben incluir además planes de difusión al interior de las entidades empleadoras en que entreguen material asociado a la necesidad de erradicar conductas que puedan afectar a las personas trabajadoras en materia de acoso y violencia en el trabajo.

De igual modo, las entidades empleadoras deberán informar y capacitar sobre la forma de realizar una denuncia para evitar que sea inconsistente, esto es, incoherente o incompleta, informando y orientando a las personas trabajadoras de la empresa sobre los elementos propios de las conductas que constituyen acoso y violencia en el trabajo, así como toda información relevante de considerar al momento de denunciar. Asimismo, esta capacitación debe incorporar la necesidad de resguardo de información sensible que pueden conocer en el marco de procesos de investigación relativos a estas materias.

Para dar cumplimiento a las actividades de capacitación y de difusión sobre la prevención de las conductas de acoso o violencia en los lugares de trabajo, la entidad empleadora podrá además realizar, entre otras, las siguientes actividades:

- Promover el desarrollo de una cultura preventiva, orientada a fomentar conductas laborales y ambientes de trabajo que eviten los riesgos que puedan afectar la vida, salud y dignidad de trabajadores y trabajadoras, incluyendo programas de formación de competencias laborales, de acuerdo a la Política Nacional Seguridad y Salud en el Trabajo vigente.
- Realizar acciones de difusión, formación y monitoreo destinadas a informar, educar y sensibilizar sobre materias de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.
- Difundir el protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo de la entidad empleadora, basado como contenido mínimo en el Modelo de Anexo N°53.
- Realizar actividades de capacitación en gestión de los riesgos asociados al acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo, que incluya la identificación y evaluación de los riesgos psicosociales asociados a estas conductas, así como, otras que puedan propiciar su aparición, con perspectiva de género. Informar sobre los derechos y

responsabilidades de las y los trabajadores y de la entidad empleadora para la prevención del acoso laboral, sexual o la violencia en el trabajo.

- Promover los entornos de respeto en los ambientes de trabajo, considerando la igualdad de trato y la no discriminación.
- Informar sobre los derechos y responsabilidades de las y los trabajadores para preservar la prevención del acoso laboral, sexual o la violencia en el trabajo, haciendo presente el rol de garante de la salud y seguridad en el trabajo que tiene la entidad empleadora.
- Informar sobre las conductas que pueden constituir acoso laboral, y las formas de presentación del acoso sexual, su prevención, y los efectos en la salud de las mismas. Así como, sobre las situaciones que no constituyen acoso o violencia laboral.
- Elaborar y entregar material educativo, realizar capacitaciones presenciales o bien en línea, webinars, y actividades de publicidad en esta materia.

**B4) Medidas para prevenir el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, conforme a la naturaleza de los servicios prestados y el funcionamiento del establecimiento o empresa**

Se deberán establecer medidas de prevención específicas, de acuerdo a la naturaleza de los servicios que presta la entidad empleadora, identificando el tipo de riesgo por actividad, con perspectiva de género.

Para los efectos de lo anterior, se debe seguir una metodología participativa, a través de grupos de discusión, encuestas, entrevistas u otros similares para identificar aquellas situaciones o conductas presentes en la organización y que pueden desencadenar acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo.

Para estos efectos será especialmente relevante un diagnóstico del tipo de servicios que desarrolla la empresa respectiva, la caracterización de las personas que se desempeñan en ella y la relación de terceros ajenos a la relación laboral con los trabajadores, tales como clientes, visitas, proveedores, etcétera.

**B5) Medidas de resguardo de la privacidad y la honra de todos los involucrados en los procedimientos de investigación de acoso sexual o laboral, y las medidas frente a denuncias inconsistentes en estas materias. Asimismo, deberá contener mecanismos de prevención, formación, educación y protección destinados a resguardar la debida actuación de las trabajadoras y de los trabajadores, independiente del resultado de la investigación en estos procedimientos.**

En este contexto, la protección debe abarcar a los denunciantes, las víctimas, los denunciados y los testigos, capacitando y educando a las personas trabajadoras respecto a la reserva en los lugares de trabajo de los hechos denunciados de los que se tomen conocimientos durante un proceso de investigación y prohibiendo acciones que los intimiden o que puedan colocar en riesgo su integridad física o psíquica, o evitando que dichas acciones puedan perjudicar sus aportes durante las investigaciones.

Además, la entidad empleadora debe realizar las gestiones preventivas necesarias encaminadas a evitar denuncias inconsistentes, capacitando e informando oportunamente a las personas trabajadoras de los elementos básicos de una denuncia y los antecedentes necesarios para que esta tenga coherencia y completitud.

**2. Informar a las personas trabajadoras los canales de denuncias en caso de incumplimiento relativos a la prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo y cualquier otro incumplimiento de la normativa laboral, así como el acceso a las prestaciones en materia de seguridad social.**

Las entidades empleadoras conforme a lo dispone la Ley N°21.643, de forma adicional al protocolo tienen la obligación de informar semestralmente a las personas trabajadoras, los canales que mantienen disponibles para la recepción de las denuncias sobre incumplimientos

relativos a la prevención, investigación y sanción del acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo.

Para lo anterior, deberán diseñar dichos canales y generar un documento que permita evidenciar que la información fue entregada a las personas trabajadoras; además deben señalar si la denuncia será recibida por el Departamento de Prevención de Riesgos Profesionales, la Unidad o Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas, Recursos Humanos u otra persona de la entidad empleadora, incluyendo el respectivo correo electrónico y la dirección y/o teléfono.

Asimismo, las entidades empleadoras deben informar a las personas trabajadoras las instancias estatales para denunciar el incumplimiento a la normativa laboral y para acceder a las prestaciones en materia de seguridad social. En este sentido, la información deberá contener las distintas vías o canales de denuncia y acceso, indicando portales web, telefónicos y presenciales.

En el caso de los servicios públicos de la Administración del Estado, las jefaturas de servicio, también, tendrán el deber de informar semestralmente los canales que mantiene dicho organismo para la recepción de las denuncias sobre los eventuales incumplimientos, además de otras instancias distintas al servicio en que pueden presentar sus denuncias o solicitar el acceso a prestaciones en materia de seguridad social, conforme a lo expuesto precedentemente.

Para estos efectos deberá prestar asesoría y apoyo el respectivo organismo administrador al cual el empleador se encuentra adherido.

**3. Proporcionar a la persona afectada atención psicológica temprana, a través de los programas que dispone el organismo administrador respectivo de la Ley N° 16.744**

La derivación de la persona afectada (por un evento de acoso o violencia) al programa de atención psicológica temprana del organismo administrador de la Ley N°16.744, es obligatoria para el empleador, sin perjuicio de la asistencia voluntaria de la víctima. Dicho programa constituirá un procedimiento especial que debe implementar el respectivo organismo administrador, conforme a las instrucciones del Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744.

En este sentido, dentro de los canales de accesos a prestaciones de seguridad social deberá informarse a las personas trabajadoras la posibilidad de acceder a estos programas en los casos de acoso y violencia en el trabajo.

**III. OBLIGACIONES DE LOS ORGANISMOS ADMINISTRADORES**

Los artículos 1° y 2° de la Ley N° 21.643, impone las siguientes obligaciones a los organismos administradores del Seguro de la Ley N° 16.744

- Otorgar asistencia técnica para la elaboración e implementación del Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, la sensibilización y difusión (Art. 211-A del Código del Trabajo y Art. 14 Ley 18.575)
- Otorgar atención psicológica temprana a las víctimas en casos de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo (Art. 211 Bis B inc. 2° del Código del Trabajo y Art. 133 inciso 2° del Estatuto Administrativo)
- Implementar normas complementarias para el proceso de calificación del origen común o laboral de las enfermedades asociadas a estos eventos.

**A) Otorgar asistencia técnica para la elaboración e implementación del Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, sensibilización y difusión**

Los organismos administradores deberán otorgar asistencia técnica a las entidades empleadoras para la elaboración del Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo como también, realizar actividades de sensibilización.

**A1) Asistencia técnica para la elaboración e implementación del protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo**

Los organismos administradores deberán entregar a las entidades empleadoras la asistencia técnica que requieran para elaborar el protocolo de prevención del acoso sexual,

laboral y violencia en el trabajo, y poner a su disposición el modelo de protocolo contenido en el Anexo N°53: “Modelo de Protocolo del Acoso sexual, laboral y violencia en el Trabajo”, de la Letra K, Título II, Libro IV del Compendio de Normas del Seguro de la Ley N° 16.744.

Para brindar dicha asistencia técnica, los organismos administradores deberán considerar las características de la entidad empleadora, especialmente, su tamaño, (pequeña o micro empresa), la naturaleza de la actividad, el tipo de servicio prestado, y asimismo, el carácter masculinizado o feminizado de la actividad productiva o de servicios prestados, colocando a disposición de la entidad empleadora el modelo de protocolo antes referido o en su defecto, generando otro que se ajuste a sus necesidades particulares, manteniendo el cumplimiento de los requisitos exigidos en la Ley N° 21.643.

En este mismo sentido, deberán identificar la interacción con personas ajenas a la relación laboral, tales como proveedores, clientes, usuarios o terceros que puedan hacer ingreso a las dependencias de la empresa o relacionales con las y los trabajadores, de manera de considerar dicho factor en la caracterización de la respectiva entidad empleadora.

En caso que los organismos administradores detecten, en una actividad de vigilancia ambiental y/o de medidas preventivas que, la entidad empleadora no ha elaborado el protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo, deben prescribirle su confección, tomando en consideración, el tamaño de la entidad empleadora, los elementos ya descritos, como lo son la naturaleza de la actividad o el tipo de servicios prestados, y el carácter masculinizado o feminizado de la actividad productiva o de servicios prestados. En caso de incumplimiento, proceder de acuerdo a lo señalado en el número 9, Capítulo I, Letra G, Título II, del Libro IV. Prestaciones Preventivas del Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

## **A2) Sensibilización, capacitación y difusión de los riesgos asociados al acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo**

Los organismos administradores y empresas con administración delegada deberán elaborar y poner a disposición de las entidades empleadoras, actividades de sensibilización, capacitación y de difusión que versen sobre la violencia, el acoso laboral y sexual y otras conductas relacionadas, conforme se han definido en el Modelo de Protocolo establecido en el citado Anexo N° 53: “Modelo de Protocolo del Acoso sexual, laboral y violencia en el Trabajo”.

Estas actividades deben incluir la promoción de entornos de respeto en los ambientes de trabajo, considerando la igualdad de trato y la no discriminación, con perspectiva de género.

En sus campañas de prevención de las conductas de acoso laboral, sexual y violencia, como primer aspecto, deberán promover entornos de respeto en los ambientes de trabajo, que consideren la igualdad de trato y la no discriminación, además de informar que es el acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo, asesorando a las entidades empleadoras en metodologías en que se aborden conductas asociadas al contexto laboral específico de la empresa.

Para estos efectos, en sus actividades de difusión y capacitación, deben informar especialmente, entre otras:

- a) Los comentarios burlones o bromas insultantes en público o en privado relacionados con cuestiones personales, de género, inclusión o de carácter laboral;
- b) Conductas homofóbicas, transfóbicas, que desconozcan el derecho de minorías de diversidades sexuales, de personas trabajadoras neurodiversas o que requieran adecuaciones laborales para su real inclusión.
- c) Estrategias de comunicación adecuadas para enfrentar situaciones de disensos laborales, con el objetivo de resguardar el debido respeto en los espacios laborales y una mejora en la organización para efectos de procesar diferencias o dificultades.

Como segundo aspecto, deberán capacitar y difundir los riesgos asociados al acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.

Para cumplir dicha labor deben elaborar y entregar material educativo, realizar capacitaciones presenciales o en línea, webinars, y actividades de publicidad en esta materia.

Las actividades de capacitación se deberán elaborar considerando lo señalado en el mencionado Anexo N°53 “Modelo de Protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo” y ser puestas a disposición de las entidades empleadoras, para que sean realizadas por las jefaturas y las personas trabajadoras. Tratándose de los administradores delegados del Seguro de la Ley N°16.744 de igual forma y bajo este contexto deberán impartir estas capacitaciones al interior de su empresa.

Las actividades de capacitación que realicen los organismos administradores deberán, además, ser registrados en el módulo de capacitación de SISESAT, establecido en la Letra F, Título I del Libro IX.

**B) Otorgar atención psicológica temprana en casos de violencia, acoso laboral o sexual en el trabajo.**

El programa de atención psicológica temprana para atender a las personas trabajadoras afectadas por estos eventos, constituirá un procedimiento especial que debe implementar el respectivo organismo administrador de acuerdo a lo indicado en el Compendio de Normas de Ley N° 16.744.

La atención psicológica temprana bajo este procedimiento especial se otorgará a personas trabajadoras que hayan sufrido acciones de violencia y acoso ejercidas por otras personas que se desempeñen en un mismo lugar de trabajo, tengan o no el mismo empleador, que hayan sufrido violencia y acoso ejercido por usuarios, clientes, u otras personas con los que tengan una relación comercial o de servicio en el lugar de trabajo.

Los organismos administradores deberán adecuar la atención psicológica temprana para incorporar estos eventos, según lo detalla el nuevo número 6, Letra F, Título I, del Libro V del Compendio de Normas ya aludido, realizando las siguientes etapas:

**B1) Recibir los antecedentes que entregue la persona afectada o el empleador, vía telemática, presencial o telefónica.**

**B2) Registrar la situación, identificándola como Ley N° 21.643;**

**B3) Otorgar la atención psicológica temprana, la que será realizada por profesionales psicólogos y psicólogas, especialmente capacitados en la atención del trauma, de manera similar a lo especificado en las normas actuales del Compendio de Normas del Seguro de la Ley N° 16.744. La atención psicológica temprana tendrá los siguientes objetivos:**

- Contención emocional y acompañamiento terapéutico inicial;
- Verificar la existencia de un episodio de alto impacto emocional, realizar una primera evaluación de los síntomas y de los hechos denunciados;
- Si existe un incidente de alto impacto emocional se debe evaluar la pertinencia de atención especial, luego de la atención psicológica temprana. Lo anterior, debe ser realizado por una dupla de profesionales de la salud mental constituida por un/a profesional médico/a que cumpla los requisitos establecidos en el letra a), número 1, Capítulo II, Letra C, Título III, del Libro III Denuncia, calificación y evaluación de incapacidades permanentes y un/a profesional psicóloga/o, como equipo articulado de trabajo; El o la psicóloga/o de esta dupla deberá ser el/la mismo/a del equipo de intervención temprana y otorgarán acompañamiento terapéutico durante el tiempo que sea necesario para la recuperación de la salud de la persona afectada, evitando su derivación y retraumatización.
- Generar una denuncia individual de enfermedad profesional (DIEP), cuando exista derivación a los equipos de atención psicológica y psiquiátrica habituales, la cual deberá seguir el proceso de calificación de origen de enfermedad contemplado en el número 1, Capítulo II del Libro III del Compendio de Normas del Seguro de la Ley 16.744, en caso contrario, se concluirá el programa de atención psicológica temprana con una resolución de calificación (RECA) con glosa “**Ley 21.643, no requiere derivación a**

**tratamiento”,** debiendo levantar en detalle los antecedentes aportados por la persona afectada en la referida atención.

- B4) Con el objeto de proteger la salud mental de las personas afectadas, en los casos de incidentes del tipo de alto impacto emocional, la dupla de salud mental deberá proporcionar los antecedentes para el resto de la investigación,** por ejemplo, los antecedentes y contactos de personas que declaren en la realización del estudio de puesto de trabajo, o los informes médicos y psicológicos para la calificación de origen de la enfermedad, sin que sea necesario nuevamente entrevistar a la persona afectada por otro equipo de trabajo.

Este equipo además deberá acompañar el reintegro laboral de la persona afectada cuando ambos profesionales concuerden en la oportunidad del mismo y habiendo ya coordinado las medidas de mitigación que correspondan para detención de la exposición de la persona trabajadora. Por lo tanto, deberán ocuparse que las medidas de mitigación para el reintegro sean las adecuadas al estado psicológico de la víctima, a la situación laboral y en lo posible con la participación de un prevencionista de riesgos asignado al caso.

- B5) La dupla de salud mental deberá evaluar la necesidad de solicitar la intervención de una persona profesional médico/a psiquiatra, que podrá actuar como interconsultor del caso.**
- B6) La persona afectada, en caso de no sentirse comfortable con el equipo que la atiende, tendrá derecho a solicitar cambio de los profesionales que le están otorgando la atención.**
- B7) En caso de existir incapacidad laboral por lesión psíquica, se deberá prescribir reposo laboral o licencia médica, según corresponda, por el tiempo necesario para la recuperación de la lesión.**
- B8) Si el equipo de atención temprana evalúa que el incidente no ha tenido un alto impacto emocional, pero requiere igualmente apoyo terapéutico, deberá generar la DIEP y derivar a la persona afectada a los equipos de atención y calificación habituales.**
- B9) Los casos que requieren del proceso de calificación de origen de enfermedad deberán ser investigados de la forma habitual, incluyendo una evaluación de puesto de trabajo (EPT), y requerirán una resolución de calificación (RECA) emitida por el comité de calificación del organismo administrador.**

Finalmente se debe considerar que, aun cuando los hechos o las conductas denunciadas por una persona trabajadora no generen síntomas visibles de daño o enfermedad, la sola presencia de la amenaza de daño ocasionado por la conducta, impone a la entidad empleadora la obligación de adoptar las medidas preventivas y de resguardo de la persona trabajadora, derivándola a los programas de atención temprana.

- C) Implementar normas complementarias para el proceso de calificación del origen común o laboral de las enfermedades asociadas a estos eventos.**

En el proceso de calificación del origen de las enfermedades asociadas a las denuncias por acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo, se deberá aplicar lo establecido en el Compendio de Normas del Seguro de la Ley N° 16.744, considerando en la evaluación, complementariamente, aspectos como el tono afectivo o el estado emocional predominante de la persona evaluada, los elementos ambientales del lugar de trabajo de la persona, que permitan discutir el origen laboral o común de la patología, en base a un razonamiento fundado, entendiéndose por tal, aquel que contenga los elementos mínimos establecidos en el Anexo N°16: "Ficha de evaluación clínica por sospecha de patología mental laboral" de la Letra H, Título III, del Libro III, del señalado Compendio, que también se modifica.

En evaluaciones de las condiciones de trabajo, de la letra a) Información de condiciones generales de trabajo y empleo, del número 2, del Capítulo II, Letra C, Título III, del Libro III, se incorporan nuevos elementos que deben ser considerados ante un evento de violencia, acoso laboral o sexual, de esta forma cuando el motivo de consulta se refiere a relaciones laborales hostiles o acoso laboral, se debe consultar en forma explícita por la existencia de evidencia

referida a esta dimensión, tales como amonestaciones, denuncias e investigaciones sumarias, anotaciones de mérito y demérito.

En la misma letra a), se incorpora la obligación de los organismos administradores de exigir a la entidad empleadora aportar el informe de los resultados de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial con las medidas de mitigación o corrección que se hayan implementado en caso de corresponder, sin perjuicio de las del cuestionario CEAL-SM/SUSESO. En todos los casos, se exigirá a la entidad empleadora aportar una copia del Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo que establece la Ley N°21.643. Estos documentos serán parte de los antecedentes que deberá evaluar el comité de calificación.

En caso que el empleador carezca de alguno de los documentos señalados, el organismo administrador deberá prescribir que el centro de trabajo o la entidad empleadora según sea el caso, elabore el Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, y realice la evaluación de los factores de riesgo psicosocial con los instrumentos pertinentes, debiendo aplicar el Protocolo de Vigilancia de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo, del Ministerio de Salud, y otorgando en ambos casos la asistencia técnica que se establece el Compendio de Normas del Seguro (número 14, Letra D, Título II, del Libro IV del Compendio ).La carencia de alguno de los documentos señalados no será obstáculo para realizar la evaluación de las condiciones de trabajo.

Se incorpora en el número 3. Comité de calificación para enfermedades mentales, del Capítulo II, Letra C, Título III, del Libro III del referido Compendio, que, en los casos de violencia y acoso, debe ponderar detenidamente los antecedentes que tenga a su disposición, con especial énfasis en el relato de la persona afectada y su consistencia a lo largo del desarrollo de la evaluación, solicitando una repetición de la evaluación en el caso de estar disconforme con ésta. Debe considerar las características clínicas, la existencia de antecedentes adicionales, las características del cargo y de la evaluación del puesto de trabajo. Debe tener en cuenta que el mecanismo de acoso o violencia, puede ser subrepticio o abierto (explícito o abierto), y que impacta fuertemente la estabilidad psíquica, debiendo explicar la desestructuración donde antes hubo equilibrio.

El comité de calificación tendrá presente que la violencia y el acoso en el trabajo son condiciones intolerables y representan una violación del Derecho Fundamental a un ambiente laboral seguro y saludable.

Ninguna falta o incumplimiento laboral cometida por la persona trabajadora, por grave que sea, justifica hechos de violencia o acoso que impliquen una vulneración de sus derechos fundamentales, ni debe influenciar la calificación laboral o común resultante.

#### **IV. ANEXOS**

Se adjunta a esta circular los siguientes anexos:

1. Anexo N°53 "Modelo de Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo", el que se incorpora en la Letra K, del Título II del Libro IV del Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744.
2. Anexo N°16 "Ficha de evaluación clínica por sospecha de patología mental laboral" de la Letra H, Título III, del Libro III, del citado Compendio.

#### **V. VIGENCIA**

La modificación introducida por la presente circular entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación.

**PAMELA GANA CORNEJO  
SUPERINTENDENTA DE SEGURIDAD SOCIAL**

## ANEXO N°53

### Modelo de Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo

#### MODELO DE PROTOCOLO

#### PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

*[nombre de entidad empleadora*

*RUT entidad empleadora]*

**Fecha elaboración versión 1: \_\_\_\_/\_\_\_\_/2024**

*[NOTAS: El documento contiene algunos textos entre corchetes “[ ]”, en letra cursiva y color gris, que se deben completar con la información que corresponda, por ejemplo, la identificación de la entidad empleadora o de la dependencia, del o de los responsables de las actividades, del organismo administrador del Seguro de la Ley N° 16.744 al que se encuentra adherida o afiliada la entidad empleadora, señalar la entrega del protocolo a los trabajadores, etc. Sin embargo, existen algunos aspectos cuya incorporación en el protocolo de la entidad empleadora o dependencia, depende de las características de ella, la actividad que realiza, existencia de trabajadores en régimen de subcontratación, entre otros. Cuando no corresponda incluir la información señalada entre corchetes, esta deberá ser eliminada del documento que confeccione la entidad empleadora. Asimismo, se deben eliminar los cuadros con los textos explicativos.*

*Para completar este modelo de protocolo y confeccionar el protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, revise las directrices proporcionadas por el organismo administrador del seguro de la ley N°16.744.*

*Este documento considera elementos mínimos, por lo que la entidad empleadora puede incorporar otros aspectos pertinentes y, en caso de ya contar con un protocolo, deberá revisar que contenga los elementos definidos en este modelo y realizar los ajustes que correspondan.*

*Los servicios públicos de la Administración del Estado deberán elaborar su protocolo en base a las normas e instructivos emitidos o que emita el Servicio Civil en esta materia, y podrán revisar que contenga los elementos definidos en este modelo y en la circular emitida por la Superintendencia de Seguridad Social].*

## I. ANTECEDENTES GENERALES

### 1. Introducción

Considerando lo dispuesto en la Ley N°21.643, la [nombre de la entidad empleadora] ha elaborado el presente protocolo con las acciones dirigidas a prevenir el acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, teniendo presente la Constitución Política de la República de Chile, que en su artículo 19, N°1 establece el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas, y lo dispuesto en el artículo 2° del Código del Trabajo, que señala que “Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de la persona y con perspectiva de género, lo que, para efectos de este Código, implica la adopción de medidas tendientes a promover la igualdad y a erradicar la discriminación basada en dicho motivo”, siendo contrarias a ello las conductas de acoso sexual, acoso laboral y la violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral.

## 2. Objetivo

El objetivo de este protocolo es fortalecer entornos laborales seguros y libres de violencia, donde se potencie el buen trato, se promueva la igualdad con perspectiva de género y se prevengan las situaciones constitutivas de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo, las que se generan por la ausencia o deficiencia de la gestión de los riesgos psicosociales en la organización, así como en la mantención de conductas inadecuadas o prohibidas en el lugar de trabajo, asumiendo la entidad empleadora su responsabilidad en la erradicación de conductas contrarias a la dignidad de las personas en el ambiente de trabajo.

Además, tanto el empleador como los trabajadores se comprometen, participativamente, a identificar y gestionar los riesgos psicosociales en el trabajo. En el caso del empleador, a incorporar los a su matriz de riesgos, evaluarlos, monitorearlos, mitigarlos o corregirlos constantemente, según corresponda a los resultados de su seguimiento. En el caso de los trabajadores, a apoyar al empleador en la identificación de aquellos riesgos que detecte en su actividad, sin perjuicio de su principal responsabilidad como garante de la salud y seguridad de los trabajadores conforme a lo dispuesto en el artículo 184 del Código del Trabajo.

## 3. Alcance

Este Protocolo se aplicará a todas las personas trabajadoras, incluidas jefaturas y gerentes o directores de la [nombre de la entidad empleadora, dependencia o dependencias de la entidad empleadora, según corresponda], [independiente de su relación contractual, contratistas, subcontratistas y de los proveedores]. Además, se aplicará, cuando corresponda, a las visitas, usuarios o clientes que acudan a nuestras dependencias o alumnos en práctica.

Cuando corresponda, incorpore esta información

## 4. Definiciones

A continuación, se describen algunas de las conductas que, de no ser prevenidas o controladas, pudiesen, generar acoso o violencia en el trabajo [el empleador debe incluir las conductas que identifique en el lugar de trabajo de acuerdo a las características de la actividad, considerando que la Ley N° 21.643 solo define algunas de ellas]:

- **Acoso sexual:** Es aquella conducta en que una persona realiza, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo (artículo 2° inciso segundo del Código del Trabajo).

El acoso sexual implica insinuaciones sexuales no deseadas, solicitudes de favores sexuales u otras conductas verbales, no verbales o físicas de naturaleza sexual, tales como comentarios sexuales, acercamientos físicos, caricias, abrazos, besos o intentos de realizarlos. La característica esencial del acoso sexual es que no es deseado ni aceptado por quien lo recibe.

Por ejemplo, considerando el contexto y caso concreto en el que se presente: [se deberán revisar estos ejemplos y se podría ajustar la lista]

- Enviar mensajes o imágenes sexualmente explícitos o participar en acoso o coerción sexualizada a través de plataformas digitales sin el consentimiento del destinatario.
  - Ofrecer recompensas o beneficios a cambio de favores sexuales o amenazar con consecuencias negativas ante la negación.
  - Presionar a alguien para que realice una actividad sexual en contra de su voluntad mediante amenazas, manipulación u otros medios.
  - Contacto o comportamiento sexual no deseado o no consensuado, que va desde manoseos hasta violación. Incluye contacto físico, roce contra alguien, pellizcos, besos deliberados no deseados.
  - En general, cualquier requerimiento de carácter sexual no consentido por la persona que los recibe
- **Acoso laboral:** Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo (artículo 2° inciso segundo del Código del Trabajo).

El acoso laboral, además de la agresión física, incluye el acoso psicológico, abuso emocional o mental, por cualquier medio, amenace o no la situación laboral. Ejemplos de acoso psicológico, abuso emocional o mental: considerando el contexto y caso concreto en el que se presente [se deberán revisar estos ejemplos y se podría ajustar la lista]

- Juzgar el desempeño de un trabajador de manera ofensiva.
  - Aislamiento, cortar o restringir el contacto de una persona con otras, privándola de redes de apoyo social; ser aislado, apartado, excluido, rechazado, ignorado, menospreciado, ya sea por orden de un jefe o por iniciativa de los compañeros de trabajo.
  - El uso de nombres ofensivos para inducir el rechazo o condena de la persona
  - Usar lenguaje despectivo o insultante para menospreciar o degradar a alguien.
  - Hacer comentarios despectivos sobre la apariencia, inteligencia, habilidades, competencia profesional o valor de una persona.
  - Obligar a un/a trabajador/a a permanecer sin tareas que realizar u obligarle a realizar tareas que nada tienen que ver con su perfil profesional con el objetivo de denigrarlo o menospreciar.
  - Expresar intenciones de dañar o intimidar a alguien verbalmente.
  - Enviar mensajes amenazantes, abusivos o despectivos por correo electrónico, redes sociales o mensajes de texto
  - Hacer comentarios despreciativos de otros referidos a cualquier característica personal, como género, etnia, origen social, vestimenta, o características corporales.
  - En general, cualquier agresión u hostigamiento que tenga como resultado el menoscabo, maltrato o humillación, o que amenace o perjudique la situación laboral o situación de empleo.
- **Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral:** Son aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores, usuarios, visitas, entre otros (artículo 2° inciso segundo del Código del Trabajo).

Algunos ejemplos:

- Gritos o amenazas
- Uso de garabatos o palabras ofensivas
- Golpes, zamarreos, puñetazos, patadas o bofetadas.
- Conductas que amenacen o resulte en lesiones físicas, daños materiales en los entornos laborales utilizados por las personas trabajadores o su potencial muerte.

➤ Robo o asaltos en el lugar de trabajo

- **Conductas incívicas:** El incivismo abarca comportamientos descorteses o groseros que carecen de una clara intención de dañar, pero que entran en conflicto con los estándares de respeto mutuo. A menudo surge del descuido de las normas sociales. Sin directrices claras, el comportamiento descortés puede perpetuarse y generar situaciones de hostilidad o violencia necesarias de erradicar de los espacios de trabajo. Al abordar las conductas incívicas de manera proactiva, las organizaciones pueden mitigar su propagación y evitar que evolucione hacia transgresiones más graves.

Para enfrentar eventuales conductas incívicas en el marco de las relaciones laborales se debe: [se deberán revisar estos ejemplos y se podría ajustar la lista]

- Usar un tono de voz apropiado y carente de agresividad cuando se habla.
  - Evitar gestos físicos no verbales hostiles y discriminatorios propendiendo a una actuación amable en el entorno laboral.
  - El respeto a los espacios personales del resto de las personas trabajadoras propendiendo a consultar, en caso de dudas, sobre el uso de herramientas, materiales u otros implementos ajenos.
  - Mantener especial reserva de aquella información que se ha proporcionado en el contexto personal por otra persona del trabajo, en la medida que dicha situación no constituya delito o encubra una situación potencial de acoso laboral o sexual.
- **Sexismo:** Es cualquier expresión (un acto, una palabra, una imagen, un gesto) basada en la idea de que algunas personas son inferiores por razón de su sexo o género.

El sexismo puede ser consciente y expresarse de manera hostil. El sexismo hostil defiende los prejuicios de género tradicionales y castiga a quienes desafían el estereotipo de género, los que en determinados contextos podrían dar lugar a conductas constitutivas de acoso.

Ejemplos, de sexismo hostil es: [se deberán revisar estos ejemplos y se podría ajustar la lista]

- Comentarios denigrantes para las mujeres o diversidades basados en dicha condición.
- Humor y chistes sexistas o discriminatorios hacia la mujer o diversidades basados en dicha condición.
- Comentarios sobre fenómenos fisiológicos de una mujer o diversidades.
- Silenciamiento o ninguneo basado en el sexo o género.

El sexismo inconsciente o benévolo hacia las mujeres, son conductas que deben propender a erradicarse de los espacios de trabajo en tanto, no buscando generar un daño, perpetúan una cultura laboral con violencia silenciosa o tolerada. Ejemplos, considerando el contexto y el caso concreto que se presente, son: [se deberán revisar estos ejemplos y se podría ajustar la lista]

- Darle a una mujer una explicación no solicitada cuando ella es experta en el tema. Lo denominado en la literatura sociológica como “mansplaining”,
- Interrumpir bruscamente a una mujer mientras habla y sin esperar que ella termine, lo denominado en literatura sociológica como “maninterrupting”.
- Todas las conductas paternalistas desde los hombres hacia las mujeres que constituyan sexismo benévolo. Estas conductas asumen que las mujeres son menos competentes e incapaces de tomar sus propias decisiones, lo denominado en la literatura sociológica “sexismo benevolente”

Se debe tener presente que existen conductas que, en general, **no son consideradas acoso y violencia, y tampoco son conductas incívicas, o sexismo inconsciente**. Entre ellas, debiendo considerar siempre el contexto y cada caso en particular, es posible advertir conductas relativas a los comentarios y consejos legítimos referidos a las asignaciones de trabajo, incluidos las evaluaciones propias sobre el desempeño laboral o la conducta relacionada con el trabajo, la implementación de la política de la empresa o las medidas disciplinarias impuestas, asignar y programar cargas de

trabajo, cambiar las asignaciones de trabajo y las funciones del puesto, informar a un trabajador sobre su desempeño laboral insatisfactorio y aplicar medidas disciplinarias, informar a un trabajador sobre un comportamiento inadecuado, aplicar cambios organizativos o reestructuraciones, cualquier otro ejercicio razonable y legal de una función de gestión, en la medida que exista respeto de los derechos fundamentales del trabajador o trabajadora y que no sea utilizado subrepticamente como mecanismos de hostigamiento y agresión hacia una persona en específico.

## 5. Principios de la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo

- a. El empleador debe incorporar que dará pleno cumplimiento a los principios establecidos en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo pertinentes, aprobada a través del DS N° 2, de 7 de mayo de 2024 [se pueden extraer los principios en este link <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1203353&idParte=10499621>] y los principios para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, en la forma en que están desarrollados en la circular sobre esta materia de la Superintendencia de Seguridad Social, específicamente el Compendio de Normas del Seguro de la Ley 16.744.- [se pueden extraer desde link de SUSESO ]

## 6. Derechos y deberes de las entidades empleadoras y de las personas trabajadoras:

-Personas trabajadoras

- Derecho a trabajar en un ambiente laboral libre de acoso y violencia
- Tratar a todos con respeto y no cometer ningún acto de acoso y violencia
- Cumplir con la normativa de seguridad y la salud en el trabajo
- Derecho a denunciar las conductas de acoso y violencia al personal designado para ello
- Cooperar en la investigación de casos de acoso o violencia cuando le sea requerido y mantener confidencialidad de la información
- Derecho a ser informadas sobre el protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia con el que cuenta la entidad empleadora, y de los monitoreos y resultados de la evaluaciones y medidas que se realizan constantemente para su cumplimiento

- Entidades empleadoras

- Generar medidas preventivas para evitar la violencia y el acoso, incluida la violencia y el acoso por razón de género, mediante la gestión de los riesgos y la información y capacitación de las personas trabajadoras
- Informar sobre los mecanismos para las denuncias de acoso y violencia y la orientación de las personas denunciantes
- Asegurar la estricta confidencialidad de las denuncias y su investigación
- Asegurar que el denunciante, la víctima o los testigos no sean revictimizados y estén protegidos contra represalias
- Adopción de las medidas que resulten de la investigación del acoso o la violencia
- Monitorear y cumplimiento del Protocolo de Prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, incorporación de las mejoras que sean pertinentes como resultado de las evaluaciones y mediciones constantes en los lugares de trabaj

## 7. Organización para la gestión del riesgo

En la identificación de los riesgos y el diseño de las medidas para la prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, participaran en conjunto con el empleador, o su representante, [se deberá indicar en este numeral los miembros del Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM / SUSESO, o los miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, en caso que no existan aquellos

el nombre del trabajador o la trabajadora designada para organizar la gestión del riesgo de acoso o violencia)

Es responsabilidad de la entidad empleadora la implementación de medidas, la supervisión de su cumplimiento y la comunicación con cualquier organismo fiscalizador con competencias sobre la materia. Para estos fines, la entidad empleadora ha designado a [Departamento de Prevención de Riesgos Profesionales, si éste no existiese, a *Gerencia/Unidad de Administración y Finanzas o persona o personas de la organización a cargo de estas actividades, la que debe estar o ser capacitada en estas materias. Además, se debe indicar el correo electrónico del responsable y su número de teléfono*].

[El Comité Paritario de Higiene y Seguridad de acuerdo a sus funciones, deberá participar en el monitoreo del cumplimiento de las medidas establecidas.]

Cuando en la dependencia exista un Comité Paritario incorporar esta función. También es posible que el seguimiento o monitoreo lo realice el Comité de Aplicación CEAL-SM, junto a sus funciones de monitorear la aplicación de las intervenciones en los factores de riesgo psicosocial, dado que están muy vinculados a las situaciones de violencia y acoso

Se capacitará a los trabajadores sobre el o los riesgos identificados y las medidas preventivas [*indicar la forma y medio que se utilizará*] y el responsable de esta actividad será [*indicar nombre y cargo*].

Los trabajadores(as) podrán manifestar sus dudas e inquietudes referente a lo indicado en el protocolo a [*indicar persona o teléfono o correo electrónico establecido para ello*].

[*Cuando existan trabajadores en régimen de subcontratación, se deberá explicitar que la empresa principal o mandante se coordinará con la contratista y/o subcontratista para dar cumplimiento a las normas para la prevención y vigilará el cumplimiento de las normas que correspondan por parte de dichas empresas.*]

La persona a cargo de la recepción de las denuncias de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo y de orientar a los o las denunciantes [*indicar nombre y unidad, área o departamento en el que se desempeña, y su cargo específico*].

En la confección de este protocolo participaron las siguientes personas:

Nombre del participante	Cargo	Correo electrónico

Cuando en la dependencia exista un Comité Paritario de Higiene y Seguridad, este debe participar en la confección del Protocolo, independiente de que exista un prevencionista de riesgos profesionales en la entidad empleadora.

Las organizaciones sindicales, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 220 N°8 del Código del Trabajo podrán formular planteamientos y peticiones, exigiendo su pronunciamiento, con el objetivo de mejorar la prevención de los riesgos establecidos en el presente protocolo.

## II. GESTIÓN PREVENTIVA

La prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo contempla la gestión de los factores de riesgo psicosociales, y la identificación y eliminación de las conductas incívicas y sexistas. Muchos de los factores de riesgo psicosocial, como la sobrecarga de trabajo, el escaso reconocimiento del esfuerzo realizado, la justicia organizacional, la vulnerabilidad y otros factores similares, cuando son mal gestionados suelen ser el antecedente más directo de las conductas de acoso y violencia en el trabajo. Pero también las conductas incívicas y sexistas pueden ser el comienzo de una escalada de conductas que terminan en violencia y acoso, sobre todo el acoso y la violencia por razones de género.

El empleador se compromete en este protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo a la mejora continua que permita identificar y gestionar los riesgos psicosociales en su matriz de riesgos. [A continuación se presenta un ejemplo de la declaración de la política preventiva del acoso o violencia, que debe ser incluida, sin perjuicio, de incorporar también los principios de la Política Nacional mencionados en el numeral 5.]

La entidad empleadora elaborará, en forma participativa, la política preventiva del acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el lugar de trabajo, y la revisará cada dos años

Esta política contendrá la declaración de que el acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el trabajo son conductas *intolerables, no permitidas* en la organización, debiendo las relaciones interpersonales basarse siempre en el buen trato y el respeto hacia todos sus integrantes.

[A continuación se presenta un ejemplo de la declaración de la política:

La empresa Florencio S.A. declara que no tolerará conductas que puedan generar o constituir situaciones de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, debiendo las relaciones interpersonales basarse siempre en el respeto mutuo, independientemente de la posición, género, orientación sexual, raza o creencias religiosas de las personas trabajadoras.

La entidad empleadora reconoce que el acoso y la violencia puede derivar de una mala gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo y se compromete a gestionar estos riesgos para mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable.

Además, es consciente de que la violencia y el acoso son también producto de conductas incívicas y sexistas, y se compromete a desarrollar acciones para abordarlas.

Este compromiso es compartido tanto por la gerencia como por las personas trabajadoras, que se unen en un esfuerzo colaborativo y participativo para prevenir y erradicar estas conductas.

A través del diálogo social y la formación continua, promoveremos una cultura de respeto, seguridad y salud en el trabajo]

La política se dará a conocer a los trabajadores(as), mediante [Indicar el medio y la vía].

[La entidad empleadora elaborará, en forma participativa, la política preventiva del acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el lugar de trabajo, y la revisará cada dos años]

### 1. Identificación de los factores de riesgo

Se identificarán las situaciones y conductas que pueden dar origen al acoso laboral relacionadas con las características organizacionales y la presencia de factores de riesgos psicosociales laborales, así como la existencia de conductas incívicas o sexistas, de acoso sexual o violencia en el trabajo, a lo menos cada dos años. Para ello, se analizarán los resultados de la aplicación del cuestionario CEAL- SM, así como, el número de licencias médicas, de denuncias por enfermedad profesional (DIEP) producto de situaciones de acoso o de violencia externa; las solicitudes de intervención para resolver conflictos y el número de denuncias por acoso o violencia presentadas en la empresa o ante la Dirección del Trabajo, entre otros, registradas durante el periodo de evaluación.

La identificación y evaluación de los riesgos se realizará con perspectiva de género y con la participación [de los trabajadores/ los miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad/del Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM]

Seleccione según si la empresa tiene o no la obligación de contar con Comité Paritario de Higiene y Seguridad, y lo que se decida en la entidad empleadora sobre incorporar la participación del Comité de Aplicación CEAL-SM.

[En este recuadro el empleador debe listar los factores de riesgo presentes en el lugar de trabajo]

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO
Ej. Conductas de acoso sexual
Ej. Violencia externa

En este recuadro, para la identificación de los factores de riesgos y su evaluación, el empleador debe confeccionar el listado de sus riesgos, tomando en consideración los resultados del cuestionario CEAL/SM, así como también, las particularidades del trabajo, el levantamiento de los procesos identificados, como también la naturaleza del servicio que presta el trabajador y otras herramientas conforme a las particularidades de cada actividad

## 2. Medidas para la prevención

En base al diagnóstico realizado y la evaluación de riesgos, se programarán e implementarán acciones o actividades dirigidas a eliminar las conductas que puedan generar acoso laboral o sexual. [Asimismo, se adoptarán medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral. Incorporar estas medidas en caso que exista la posibilidad de que se presenten o se haya presentado estas situaciones en la organización, considerando la naturaleza de los servicios prestados.]

- En las medidas para la prevención del acoso laboral, se tendrán presentes aquellas definidas en el marco de la evaluación de riesgo psicosocial del trabajo. Es decir, si en la aplicación del cuestionario CEAL/SM se identifican algunas de las dimensiones que se relacionan con la posibilidad de desencadenar situaciones de acoso laboral (problemas en la definición de rol, sobrecarga cuantitativa, estilos de liderazgo, entre otros), se programará y controlará la ejecución de las medidas de intervención que se diseñen para eliminar o controlar el o los factores de riesgo identificados.
- Las medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, serán definidas considerando la opinión de los trabajadores(as) de las áreas o unidades afectadas.
- Asimismo, se darán a conocer las conductas incívicas que la [nombre de la entidad empleadora] abordará y se implementará un plan de información acerca del sexismo con ejemplos prácticos [mediante charlas, webinars, cartillas informativas u otros].
- Además, la entidad empleadora organizará actividades para promover un entorno de respeto en el ambiente de trabajo, considerando la igualdad de trato, no discriminación, y la dignidad de las personas.

Las jefaturas [, los supervisores] y los trabajadores(as), se capacitarán en las conductas concretas que

podrían llegar a constituir acoso o violencia, las formas de presentación, su prevención y los efectos en la salud de estas conductas. Así como sobre las situaciones que no constituyen acoso o violencia laboral.

- La entidad empleadora informará y capacitará a los trabajadores y a las trabajadoras sobre los riesgos identificados y evaluados, así como de las medidas de prevención y protección que se adoptarán, mediante [indicar la forma y medio que se utilizará] y el responsable de esta actividad será [indicar nombre y cargo].

Las medidas que se implementarán serán programadas y constarán en el programa de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo/ en el programa preventivo de la entidad empleadora], en el que se indicarán los plazos y los responsables de cada actividad, así como, la fecha de su ejecución y la justificación de las desviaciones a lo programado.

Finalmente, el programa de trabajo se dará a conocer a los trabajadores(as) [indique el medio de difusión] y para que planteen sus dudas y realicen sugerencias en relación a las medidas preventivas, se podrán comunicar con [indique el departamento, unidad o persona designada y la vía o canal].

a implementar de acuerdo a los riesgos identificados] [En este recuadro el empleador debe listar las medidas de prevención del riesgo

<b>Medidas de prevención a implementar</b>
Ej. Capacitación
Ej. Manual de buen trato

En este recuadro el empleador debe indicar las medidas de prevención a implementar de acuerdo a los factores de riesgo ya identificados, procurando la eliminación de los mismos y, de no ser posible su control, implementar medidas ingenieriles, organizacionales, administrativas, entre otras.

### 3. Mecanismos de seguimiento

La [nombre de la entidad empleadora], con la participación [de los miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad/ Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM] evaluará anualmente el cumplimiento de las medidas preventivas programadas en esta materia y su eficacia, identificando aspectos para la mejora continua de la gestión de los riesgos.

En esta evaluación se considerarán los resultados del cuestionario CEAL/SM, cuando corresponda su medición; el número denuncias por enfermedad profesional (DIEP) producto de situaciones de acoso o de violencia externa; solicitudes de intervención para resolver conflictos y el número de denuncias por acoso o violencia presentadas en la empresa o ante la Dirección del Trabajo, entre otros, registradas en el periodo de evaluación.

Se elaborará un informe con los resultados de esta evaluación, que podrá ser consultado por las personas trabajadoras, solicitándolo a [indique el departamento, unidad o persona designada y su correo electrónico].

[Se incorpora la evaluación y mejora continua del cumplimiento de la gestión preventiva].

<b>EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO</b>	<b>MEJORA A IMPLEMENTAR</b>
------------------------------------	-----------------------------

Ej. Se cumple	Ej. Revisión de proceso de clima laboral
Ej. No se cumple	Ej. Reunión con trabajadores

En este recuadro se deben evaluar el cumplimiento de las medidas preventivas y su eficacia, estableciendo de manera continua las mejoras se deben implementar.

### III. Medidas de Resguardo de la Privacidad y la Honra de los Involucrados

La [nombre de la entidad empleadora] establecerá medidas de resguardo de la privacidad y la honra de todos los involucrados en los procedimientos de investigación de acoso sexual o laboral -denunciantes, denunciados, víctimas y testigos -, disponiendo la reserva en los lugares de trabajo de los hechos denunciados y de su investigación, y prohibiendo las acciones que los intimiden o que puedan colocar en riesgo su integridad física o psíquica.

### IV. Difusión

Se dará a conocer el contenido de este protocolo a las personas trabajadoras, mediante los siguientes medios: [indicar correo electrónico, video conferencia u otro medio]. Asimismo, [sus disposiciones se incorporarán en el reglamento interno/ el protocolo se dará a conocer a los trabajadores al momento de la suscripción del contrato de trabajo y se incorporará en el reglamento interno de higiene y seguridad en el trabajo].

## ANEXO N°16

### Ficha de evaluación psicológica por sospecha de patología mental laboral

Los siguientes son los elementos mínimos que debe contener la evaluación psicológica por sospecha de patología mental de origen laboral.

1. Identificación de la persona evaluada, edad.
2. Historia laboral.
3. Descripción del trabajo específico que realiza.
4. Actitud y motivación hacia este.
5. Actitudes hacia jefatura, pares y subalternos.
6. Afectividad (tono afectivo predominante)
7. Exploración general de elementos de personalidad. (por ejemplo, rasgos obsesivos, histriónicos, narcisistas, evitativos, impulsivos, esquizoides, etc.); puede omitirse si se aplican pruebas proyectivas.
8. Evaluación de factores psicosociales.
9. Evaluación de carga mental de trabajo.
10. Cambios o modificaciones en condiciones o exigencias laborales que haya experimentado.
11. Factores de estrés extra laborales.
12. Explicaciones causales sobre la sintomatología que entrega la persona evaluada.
13. Conclusiones.
  - a. Hipótesis que unifique los antecedentes recopilados.
  - b. Presencia de factores de riesgo psicosocial en el trabajo.